〔マーケットⅠ〕

企業の消費者･顧客対応への取り組みに関する調査

《評価の視点》

企業は商品（製品・サービス）を通じて消費者・顧客の利益を増大するばかりではなく、商品を通じた事業活動により市場形成、ひいては社会・文化に決定的な影響を及ぼしています。今後、社会と共生する企業には、社会的視点を持ち、責任をもって新しい市場形成に取り組むことが求められており、そのためには消費者・顧客とのコミュニケーションの充実やコラボレーションが不可欠であると考えられます。

一般消費者対応：どの企業も一般消費者の「生活の質」の向上に資する事業活動に日夜努力されていますが、ここでは「生活の質」を評価する視点を、消費者の利益を重視することととらえます。国際的に定着している「消費者の８つの権利」（国際消費者機構）、①安全である権利、②知らされる権利、③選ぶ権利、④意見が反映される権利、⑤補償を受ける権利、などに対する姿勢や取り組みを、評価の視点としております。

顧客対応：ビジネスユーザーとの関係は、不特定多数の一般消費者の場合とは異なり法人間の契約が前提とはなりますが、公正かつ良好な関係を保つための理念、方針、体制などの基本的な枠組みやコミュニケーションなどに関する取り組みの重要性は共通するとの視点に立っています。

質問の構成

Ⅰ　消費者対応

【理念・体制・方針】【商品（製品・サービス）ならびに消費者志向に関する取り組み】
【消費者へのアカウンタビリティ、コミュニケーションに関する取り組み】
【消費者関連法令遵守についての取り組み】【被害者対応に関する取り組み】
【プライバシー尊重に関する取り組み】【取り組みの改善】【自由記述】

Ⅱ　顧客対応

【理念・体制・方針】【商品（製品・サービス）ならびに顧客志向に関する取り組み】

【関連法令遵守についての取り組み】【顧客損害対応に関する取り組み】
【顧客情報の保護】【取り組みの改善】【自由記述】

～　関連資料添付のお願い　～

本調査に関連する資料がありましたら、評価の際の参考といたしますので別途ご送付下さい。

～　ご回答にあたってのお願い　～

御社におけるご方針や取り組みが本調査の選択肢に当てはまらない場合、最も近い選択肢を選び、必要に応じて自由記述欄にその旨をご記入いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

【お問合せ先】　特定非営利活動法人　パブリックリソースセンター（担当：北村、杉田、田口）
E-mail：sri@public.or.jp　電話：03-5540-6256　（10時～16時）

■御社「消費者・顧客対応」ご回答担当者名　記入欄（※後ほどお問合せさせて頂く場合がございますため、以下にご記入下さい）

御社名		ご担当部署名	

ご担当者名	電話番号	ファクシミリ	E-mail

◇〔マーケットＩ〕では、“一般消費者”と“ビジネスユーザー”にわけて質問表を用意しております。以下のいずれか御社の状況に即した番号をチェックしたうえで、どちらか一方にご回答をいただきますよう、お願い申し上げます。

□１．　一般消費者を対象とした事業が主である。
⇒　Ｉ 消費者対応　*にお答え下さい*

□２．　ビジネスユーザーを対象とした事業が主である。
⇒　II 顧客対応　*（問３０以降）にお答え下さい*

なお、〔マーケットＩ〕でいう「商品」とは、製造物に限らず、消費者や顧客に提供される「製品・サービス」を意味します。全業種の企業が上の１または２のどちらかに該当するものとし、該当する部分のそれぞれ全問が対象となります。

Ｉ　消費者対応

◇ここでは、御社の一般消費者への対応の取り組みについてお伺いします。

問１　御社の事業拠点についてお伺いします。（１つに○）
１．国外にも事業拠点を持っている
２．事業拠点は国内のみである

問２　ご回答の前提としての情報把握の範囲をお伺いします。（１つに○）
１）連結会社がある場合
(※) 持株会社でご回答の前提が傘下の一つの事業会社の取り組みとなる場合は５または６を選択してください
１．グループ全社（海外を含む）
２．グループ全社（ただし国内会社のみ）
３．　グループの主要な会社（海外を含む）
４．　グループの主要な会社（ただし国内会社のみ）
５．　御社単体（海外を含む）
６．　御社単体（ただし国内のみ）
２）連結会社がない場合
７．　御社単体（海外を含む）
８．　御社単体（ただし国内のみ）

【理念・体制・方針】

問３　消費者対応に特化した理念をおもちですか。（１つに○）
１．ある　　（※）文書化された資料などがあれば、お手数ですが別途ご送付下さい。
２．ない

問４　消費者対応のための部署または担当者を置いていますか。（１つに○）
１．専門担当部署がある
２．専門ではないが担当部署があり専任者がいる
３．専門ではないが担当部署があり兼任者がいる
４．担当部署はないが、特別な委員会等がある
５．担当部署はない

問５　消費者対応に関わる問題を統括する役員がいますか。（１つに○）
１．いる
２．いない

問6　消費者対応の担当者に対する教育・訓練等についてお伺いします。(該当するものすべてに○)
　　１．定期的な教育・訓練のプログラムをもっている
　　２．定期的ではないが教育・訓練をおこなっている
　　３．対応するための専門的な資格取得（消費生活アドバイザー・コンサルタント、消費生活専門相談員、心理カウンセラーなど）を奨励している
　　４．特に何もしていない

問7　顧客満足（ＣＳ）方針についてお伺いします。（１つに○）
　　１．ＣＳ方針をもっている
　　２．ＣＳ方針をもち、外部に公開している
　　３．ＣＳ方針をもっていない

【商品（製品・サービス）ならびに消費者志向に関する取り組み】

問8　商品の品質・安全に関する管理についてお伺いします。(該当するものすべてに○)
（※）ここでの対象は、製造物の品質・安全に限りません。例えば、サービスのみを提供している場合も、その品質を管理する方針や仕組みについてご回答下さい。
　　１．管理するための方針がある
　　２．管理するための計画・目標等を設定している
　　３．独自のマネジメントシステムを運用している
　　４．ＩＳＯ９０００、ＨＡＣＣＰなどの外部のマネジメントシステムを援用している
　　５．特に方針・目標等はない

問9　商品の品質・安全のための部署または担当者を置いていますか。（１つに○）
　　１．専門担当部署がある
　　２．専門ではないが担当部署があり専任者がいる
　　３．専門ではないが担当部署があり兼任者がいる
　　４．担当部署はないが、特別な委員会等がある
　　５．担当部署はない

問１０　商品の品質・安全に関わる問題を統括する役員がいますか。（１つに○）
　　１．いる
　　２．いない

問１１　価格設定に関して、公正な取引のための独自の方針等をおもちですか。(該当するものすべてに○)
　　１．方針がある
　　２．計画・目標がある
　　３．方針、計画・目標等を公開している
　　４．方針等はないが、消費者、消費者団体等関係者と定期的な協議等を行っている
　　５．特に何ももっていない

問１２　商品の消費者志向向上のためのしくみをおもちですか。(該当するものすべてに○)
　　１．商品開発に関するモニター制度をもっている
　　２．アンケート調査などを実施して消費者の意向をくみとっている
　　３．消費者団体等と日常的あるいは定期的な意見交換をしている
　　４．意見を寄せてもらうためのＰＲ活動をおこなっている
　　５．特に何もしていない

問１３　商品の取扱説明書等に関する方針についてお伺いします。(該当するものすべてに○)

１．一般にもわかりやすい文字の大きさ、表現内容、レイアウトなど工夫した取り組みを行っている
２．高齢者に配慮した取り組みをおこなっている
３．視覚障害者に配慮した取り組みをおこなっている
４．日本語以外の言語の取扱説明書を用意している
５．特に何もしていない

問１４　いわゆる「社会的弱者」を意識した商品に関する方針と対応についてお伺いします。バリアフリー、ユニバーサルデザイン、共用品、アダプタブルデザイン等、いろいろな考え方がありますが、ここでは高齢者、障害者、子ども、妊婦、介護が必要な方、病人等に限定せず、誰にでも使いやすい商品に関する取り組みについて伺います。(該当するものすべてに○)

（※）ここでの対象は、製造物の設計・開発に限りません。例えば、販売している製品や提供しているサービスに関して、「誰にでも使いやすい」という視点からの取り組みについてご回答下さい。

１．設計に関して、社会的弱者も含めた設計ガイドラインをもっている
２．従来商品に対して、社会的弱者も含めて使いやすい商品に改善することを検討する組織（委員会、プロジェクトチームなど）をもっている
３．社会的弱者を代表あるいは支援する団体等と商品を共同企画・開発するような仕組みをもっている
４．海外や他社の先進事例の情報を収集し、改善にいかしている
５．特に何もしていない

問１５　特に社会的に議論のある商品（遺伝子組換え食品、アスベスト混入商品、電磁波発生商品など）に関する見解や取り組まれていることがありましたら、具体的にご記入下さい。（資料がありましたら、記入に代えて、別途ご送付いただいても結構です）

（例：遺伝子組換え食品への対応として、企業としての見解を策定するだけではなく社長直轄のリスク管理部署を設置し、トレーサビリティシステムを整備して情報収集に努めている）

【消費者へのアカウンタビリティ、コミュニケーションに関する取り組み】

問１６　消費者への情報提供についての方針等をおもちですか。(該当するものすべてに○)

１．広告についての方針がある
２．双方向コミュニケーションを促進するような方針がある
３．商品知識（使用・利用方法、廃棄方法等）に関する情報提供の方針がある
４．製品・表示・設計の欠陥や苦情に関する情報提供の方針がある
５．製品のリコールにあたらないような小瑕疵についての情報提供の方針がある
６．特にもっていない

問１７　消費者に対して、商品知識や消費者としての責任を伝えるような情報をどのように発信していますか。(該当するものすべてに○)

（※）「商品知識」とは、商品の使用・利用に関する知識、商品の環境配慮など（生産工程の環境配慮、環境配慮を考慮した使用法、商品を廃棄する際の方法など）幅広いものを指します。

１．インターネットで定期的な情報発信をしている
２．マスメディア（テレビ、新聞等）を利用した定期的な情報発信をしている
３．商品説明会・展示会を定期的に開催している
４．消費者団体あるいは一般の消費者と定期的に懇談の機会をもっている
５．特に何もしていない

問１８　消費者から寄せられた要望･苦情･意見が、社長（ないし担当役員）に届く仕組みはありますか。(１つに○)

１．届く仕組みがあり、その報告は社長（ないし担当役員）に届いている
２．届く仕組みはあるが、その報告は社長（ないし担当役員）に届いていない
３．届く仕組みがない

問１９　消費者からのクレーム情報はどのように管理していますか。(１つに○)

１．データベースを構築している
２．データベースは構築していないが、個々の記録をとっている
３．特に管理していない

問２０　消費者からのクレーム情報は、改善のためにどのように活用していますか。(１つに○)

（※）なお、過去１年間に具体的な改善事例があれば、問２８にご記入下さい。

１．消費者対応部署の対応の改善に役立てている
２．消費者対応部署のみならず、商品企画、生産ほかの部署の改善にも活用している
３．特に活用していない

【消費者関連法令遵守についての取り組み】

問２１　過去３年間の消費者関連法令（特定商取引法、消費者契約法、独占禁止法、電気用品安全法、薬事法、食品衛生法、利息制限法、景品表示法等）の遵守状況についてお伺いします。（１つに○）

１．違反はない
２．違反したことがある
３．違反ではないが、違反のおそれがあると警告されたことがある

問２２　過去３年間、公正取引委員会から審決・告発を受けたことがありますか。（該当するものすべてに○）

１．受けたことがない
２．正式審決を受け従ったことがある
３．同意審決を受け従ったことがある
４．勧告審決を受け従ったことがある
５．刑事告発をされたことがある
６．勧告をうけ、係争中の事案がある

問２３　過去３年間の法的係争についてお伺いします。（１つに○）

１．係争はない
２．係争が起きたことがある　　→　件数（　　　件 ）

【被害者対応に関する取り組み】

問２４　製品･サービスに欠陥等の事故･トラブルが発生した際、迅速かつ適切な対応を取ることができるように、あらかじめ基本方針や対応マニュアルを作成していますか。(１つに○)

１．作成している
２．作成していない

問２５　過去１年間の被害者救済の取り組みの概要について、具体的にご記入下さい。（資料がありましたら、記入に代えて別途ご送付いただいても結構です）

【プライバシー尊重に関する取り組み】

問２６　消費者のプライバシー尊重の方針と対応についてお伺いします。(該当するものすべてに○)

１．個人情報収集を目的とした活動は行っていない
２．個人情報収集を目的にした活動において、目的および目的外使用について文書で伝達している
３．個人情報収集を目的とした活動において、目的のみを文書で伝達している
４．顧客リスト、クレーム等を寄せた人の個人情報について、管理方針や実施手順をもち、担当責任者によって管理している
５．個人情報の管理方針や実施手順をもっているが、特に責任者を定めていない
６．個人情報が流出したさいの、罰則・処置等を明文化している

【取り組みの改善】

問２７　消費者対応に関して、一定期間における変化・改善をみるための何らかの基準、指標、項目等を設定していますか。（1つに○）

１．設定している　（具体的に：　　　　　　　　　　　　　　　　　　）
２．設定していない

問２８　過去１年間に、消費者対応に関して、改善事例がありましたら具体的にご記入下さい。

【自由記述】

問２９　その他、消費者対応に関連して、これまでの質問には含まれない、あるいはこれまでの質問では充分に反映されないお考え、制度、取り組み等がありましたら、ご自由にお書き下さい。

～ご多忙のところ長時間にわたり、ご協力ありがとうございました～

※お手数ですが、消費者対応の取り組みに関する関連文書、報告書等がありましたら、別途ご送付いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

II　顧客対応

◇ここでは、御社の**ビジネスユーザーへの対応の取り組み**についてお伺いします。

問３０　御社の事業拠点についてお伺いします。（１つに○）

１．国外にも事業拠点を持っている
２．事業拠点は国内のみである

問３１　ご回答の前提としての情報把握の範囲をお伺いします。（１つに○）

１）連結会社がある場合

(※) 持株会社でご回答の前提が傘下の一つの事業会社の取り組みとなる場合は５または６を選択してください

１．グループ全社（海外を含む）
２．グループ全社（ただし国内会社のみ）
３．グループの主要な会社（海外を含む）
４．グループの主要な会社（ただし国内会社のみ）
５．御社単体（海外を含む）
６．御社単体（ただし国内のみ）

２）連結会社がない場合

７．御社単体（海外を含む）
８．御社単体（ただし国内のみ）

【理念・体制・方針】

問３２　顧客対応に特化した理念をおもちですか。（１つに○）

１．ある　　（※）文書化された資料などがあれば、お手数ですが別途ご送付下さい。
２．ない

問３３　顧客満足（ＣＳ）方針についてお伺いします。（１つに○）

１．ＣＳ方針をもっている
２．ＣＳ方針をもち、外部に公開している
３．もっていない

問３４　顧客選択の方針・基準についてお伺いします。（１つに○）

１．顧客選択の方針や基準をもっている
２．顧客選択の方針や基準をもち、公開している
３．顧客選択の方針や基準をもっていない

【商品（製品・サービス）ならびに顧客志向に関する取り組み】

問３５　商品の品質・安全に関する管理についてお伺いします。(該当するものすべてに○)

（※）ここでの対象は、製造物の品質・安全に限りません。例えば、サービスのみを提供している場合も、その品質を管理する方針や仕組みについてご回答下さい。

１．管理するための方針がある
２．管理するための計画・目標等を設定している
３．独自のマネジメントシステムを運用している
４．ＩＳＯ９０００、ＨＡＣＣＰなどの外部のマネジメントシステムを援用している
５．特に何もしていない

問３６　商品の品質・安全のための部署または担当者を置いていますか。（１つに○）

１．専門担当部署がある
２．専門ではないが担当部署があり専任者がいる
３．専門ではないが担当部署があり兼任者がいる
４．担当部署はないが、特別な委員会等がある
５．担当部署はない

問３７　商品の品質・安全に関わる問題を統括する役員がいますか。（１つに○）

１．いる
２．いない

問３８　商品の顧客志向向上のためのしくみをおもちですか。（該当するものすべてに○）

１．商品開発に関するモニター制度をもっている
２．アンケート調査などを実施して顧客の意向をくみとっている
３．顧客との意見交換の機会を定期的に設けている
４．意見を寄せてもらうためのＰＲ活動を行っている
５．特に何もしていない

問３９　価格設定に関して、公正な取引を行うための独自の方針等をおもちですか。（該当するものすべてに○）

１．方針がある
２．計画・目標がある
３．方針、計画・目標等を公開している
４．方針等はないが、顧客等関係者と定期的な協議等を行っている
５．特に何ももっていない・何もしていない

【顧客へのアカウンタビリティ、コミュニケーションに関する取り組み】

問４０　顧客への情報提供についての方針等をおもちですか。（該当するものすべてに○）

１．広告についての方針がある
２．双方向コミュニケーションを促進するような方針がある
３．商品知識（使用・利用方法、廃棄方法等）に関する情報提供の方針がある
４．製品・表示・設計の欠陥や苦情に関する情報提供の方針がある
５．製品のリコールにあたらないような小瑕疵についての情報提供の方針がある
６．特にもっていない

問４１　顧客に対して、商品知識、使用者・利用者としての責任を伝えるような情報を日常的に発信していますか。（該当するものすべてに○）

（※）「商品知識」とは、商品の使用・利用に関する知識、商品の環境配慮など（生産工程の環境配慮、環境配慮を考慮した使用法、商品を廃棄する際の方法など）幅広いものを指します。

１．インターネットで定期的な情報発信をしている
２．マスメディア（テレビ、新聞等）を利用した定期的な情報発信をしている
３．商品説明会・展示会を定期的に開催している
４．社として顧客との定期的な懇談の機会をもっている
５．各営業担当者が日常的に発信・提供している
６．特に何もしていない

問４２　顧客から寄せられた要望･苦情･意見が、社長（ないし担当役員）に届く仕組みはありますか。（１つに○）

１．届く仕組みがあり、その報告は社長（ないし担当役員）に届いている
２．届く仕組みはあるが、その報告は社長（ないし担当役員）に届いていない
３． 届く仕組みがない

問４３　顧客からのクレーム情報はどのように管理していますか。（１つに○）

１．データベースを構築している

２．データベースは構築していないが、個々の記録をとっている

３．特に管理していない

問４４　顧客からのクレーム情報は、改善のためにどのように活用していますか。（１つに○）

（※）なお、過去１年間に具体的な改善事例があれば、問４９にご記入下さい。

１．客対応部署の対応の改善に役立てている

２．客対応部署のみならず、商品企画、生産ほかの部署の改善にも活用している

３．特に活用していない

【関連法令遵守についての取り組み】

問４５　過去３年間の関連法令（独占禁止法、景品表示法等）の遵守状況についてお伺いします。（１つに○）

１．違反はない

２．違反したことがある

３．違反ではないが、違反のおそれがあると警告されたことがある

問４６　過去３年間、公正取引委員会から審決・告発を受けたことがありますか。（該当するものすべてに○）

１．受けたことがない

２．正式審決を受け従ったことがある

３．同意審決を受け従ったことがある

４．勧告審決を受け従ったことがある

５．刑事告発をされたことがある

６．勧告をうけ、係争中の事案がある

問４７　過去３年間の法的係争についてお伺いします。（１つに○）

１．係争はない

２．係争が起きたことがある　　→　件数（　　　件）

【顧客損害対応に関する取り組み】

問４８　製品･サービスに欠陥等の事故･トラブルが発生した際、迅速かつ適切な対応を取ることができるように、あらかじめ基本方針や対応マニュアルを作成していますか。（１つに○）

１．作成している

２．作成していない

問４９　過去１年間の顧客損害対応の取り組みの概要について、具体的にご記入下さい。（資料がありましたら、記入せず別途添付いただいても結構です）

【顧客情報の保護】

問５０　顧客データ流出防止、流出対応に関するしくみについてお伺いします。（該当するものすべてに○）
１．顧客データ流出防止等は社内の担当部署で行っている
２．顧客データ流出防止等については社外の専門組織に委託している
３．管理するしくみは特にもっていない

【取り組みの改善】

問５１　顧客対応に関して、一定期間における変化・改善を見るための何らかの基準、指標、項目等を設定していますか。（１つに○）
１．設定している（具体的に：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）
２．設定していない

問５２　過去１年間に、顧客対応に関して、改善事例がありましたら具体的にご記入下さい。

【自由記述】

問５３　その他、顧客対応に関連して、これまでの質問には含まれない、あるいはこれまでの質問では充分に反映されないお考え、制度、取り組み等がありましたら、ご自由にお書き下さい。

～ご多忙のところ長時間にわたり、ご協力ありがとうございました～

※お手数ですが、顧客対応の取り組みに関する関連文書、報告書等がありましたら、別途ご送付いただきたく、よろしくお願い申し上げます。